

# 创新工作机制 畅通服务路径

今年以来,永丰县创新建立“三时限办、三重监管、四步回溯”的“三四”工作机制,全面优化“受理—转派—办理—督办—回访”闭环流程,切实将12345政务服务便民热线打造成一条纾解民忧、汇聚民心的“高速路”。

## “三时”限办机制 推动诉求办理提速

“我们这栋楼突然停电,好像是水管破了。”近日,永丰县接到市级12345热线转办恩江镇居民的紧急来电。县级平台迅速完成工单签收与派发,城发水务公司接诉后立即响应,维修人员第一时间完成修复。

这正是永丰县12345热线落实“三时”限办机制的生动体现。该县推行“1+3+5”分级限时办理机制,县级平台接收工单后,在1个工作日内完成签收

认领,确保诉求不过夜。根据工单类型实施差异化办理:一般咨询类第一时间答复,专业咨询3个工作日内回复,求助、投诉和举报类5个工作日内办结。通过对办理时限的精细划分,实现诉求有效分流,保障主次“车道”各行其道。同步推行“即办、快办、及时办”三级处置模式,实现工单“接收即转派、转派即对接、对接即处置”,从源头上为“高速路”清障保畅。

## “三重”智能监管 确保办理流程畅通

为强化过程管控,当好“高速路”的“智能交警”,永丰县12345热线搭建起集“临期预警、多维督办、红黄牌管理”于一体的三重智能监管体系。系统自动监测工单办理进度,到期

前1天通过“短信+电话”双渠道提醒。对逾期未处理的工单,通过“赣政通”平台推送督导通知,形成“线上+线下”双重监管。同时,引入“红黄牌”问责机制,临期工单亮“黄牌”预警,超期工单亮“红牌”警告,并将办理情况纳入年度绩效考核,以刚性约束推动承办单位从被动响应转向主动作为。

此前,永丰市民张女士反映恩江镇某路口路灯不亮,夜间出行存在安全隐患。县城管大队接到平台派单后迅速响应,在系统发出预警前就完成现场检修和更换,实现了未督先办,“亮灯”效率获得群众点赞。

## “四步”质量回溯 实现服务质效双升

为切实提升办理质量和群众满意度

度,永丰县建立“不满意工单”分级质量提升机制,实施“电话回访—书面督办—现场核查—约谈会商”四步递进式跟踪,筑牢办件质量的“最后一道防线”。

针对重复反映、涉及面广的共性诉求,该县推出“月度排查+回头看”机制,定期梳理高频问题,组织多部门会商研判,量身定制“一诉求一方案”,推动批量问题系统化解。更创新开展“12345热线+纪检监察”联动监督,将群众投诉集中领域纳入纪委监委重点监督清单,形成“热线受理—监督跟进—问题整改—满意度提升”的治理闭环,实现民生服务与执纪问责双向贯通。

数据显示,今年以来,永丰县12345热线累计受理群众诉求6495件,办结率达100%,平均办结时长3天,群众满意度达96.98%。(张云长 陈盼)

## 安义 打好“政策+服务”组合拳 助力群众就业创业

就业是民生之本、发展之基。今年,安义县重点完善“5+2就业之家”平台建设,不断提升公共就业服务的可及性、均等化、专业化水平,以全链条服务体系让群众就业创业之路更加通畅,以务实举措破解就业难与招工难问题。目前,全县城镇新增就业3600余人,发放创业担保贷款突破1.83亿元。

### 织密服务网 夯实就业基本盘

“有了这辆带棚的三轮车,再也不怕风吹日晒了。”日前,安义县居民蔡凤从县就业创业服务中心获赠创业设备后,顺利开启了炸串摊经营。在安义,像她这样通过基层就业服务网点实现就业创业的群众正日益增多。

目前,全县已建成57个覆盖县乡村的“5+2就业之家”服务网点,形成三级联动服务网络。今年以来,各乡镇服务网点累计办理业务1684件,发放政策宣传材料2.38万份,开展政策宣讲54场,通过移动平台发送就业短信11.89万条。这张越织越密的基层就业服务网,正成为稳就业、惠民生的坚实底座。

### 搭建云平台 打通信息“中梗阻”

“通过手机就能查到招聘信息,很方便。”成功入职江西锦源铝业有限公司的乐伟伟通过“5+2就业之家”平台找到了合适的工作。他的经历是安义县智慧就业服务的生动体现。

为破解就业信息不对称难题,安义县依托数字化平台,每周定期开展直播带岗,创新推出“AI岗位推荐”和“一键投递”功能。今年以来,安义县开展直播带岗129场,线上线下同步举办招聘会152场,累计解决企业用工3052人。这种“线上+线下”双轮驱动的服务模式,让岗位对接更精准、更高效。

### 赋能微创业 点燃就业新引擎

“改良后的绿豆饼成了抢手货,回头客也不少。”胡爱琴在安义县就业之家帮扶下,不仅入驻创业孵化基地,还获得配方改良指导,生意日益红火。她的创业故事展现了安义县全链条创业服务的成效。

针对就业困难群体,安义县构建了“政策+培训+孵化+指导”的全链条服务体系,为创业者配备设备、开通贷款绿色通道、提供技能培训。这套组合拳有效降低了创业门槛,为更多想创业的人点亮希望之灯。目前,安义县扶持418人次创业,带动几千人就业。

下一步,安义县将持续深耕“5+2就业之家”平台建设,以更有效、更高质量服务助推高质量充分就业,为县域经济高质量发展注入源源不断的人才活力。(叶望若 邹宇旋)

## 安源区 精准施策 守护辖区生态环境

连日来,萍乡市安源区高坑镇聚焦大气污染防治,以强举措、优治理、护生态为抓手,精准施策,多维度发力,切实守护辖区生态环境。

强化统筹部署,层层压实责任。该镇第一时间召开大气污染防治工作推进会,研判当前污染防治形势,对秸秆回收推广普及、秸秆禁烧知识宣传等重点工作进行细化安排,明确责任分工和目标要求,构建起“主要领导牵头抓、分管领导具体抓、部门协同联动抓”的工作格局,为大气污染防治工作提供坚实组织保障。

聚焦关键环节,筑牢防控防线。该镇建立“镇村(居)联合、全天巡查”机制,由镇主要领导带队巡查,通过指导农户秸秆回田、联合机构回收的“双路径”,实现秸秆源头减量,降低无组织燃烧风险。巡查中采取“分片巡查、重点盯防”模式,对农作物集中等重点区域加密巡查频次。同时,联合辖区派出所,对违规燃烧当事人开展警示教育,宣讲法律责任与危害,并督促签订环保承诺书,强化防控效果。

深化宣传引导,凝聚共治合力。各村(社区)将巡查与宣传相结合,重点排查秸秆、垃圾露天焚烧及违规燃放烟花爆竹等行为,发现违规用火苗头及时劝阻,并通过悬挂横幅、入户宣传、微信群推送等方式,宣讲大气污染防治政策法规与秸秆禁烧知识,推广秸秆回田、回收等减量做法,讲解露天焚烧危害与秸秆利用益处,推动“护蓝增绿”理念深入人心,引导群众主动参与大气污染防治。(吴苏雨)

## 方大特钢一班组 获评钢铁企业安全标准化示范班组

10月21日,中国机械冶金建材职工技术协会劳动保护专业委员会第三十九次年会在山西长治召开。方大特钢科技股份有限公司(以下简称方大特钢)炼铁厂机动保障部修理综合班荣获钢铁企业安全标准化示范班组,公司员工撰写的《安全不是一个人的事——构建全员参与的安全共同体》等3篇论文获评优秀论文。

方大特钢炼铁厂机动保障部修理综合班组通过建立健全安全管理制度体系,明确岗位安全责任,完善绩效考核与激励机制,推进标准化作业流程,常态化开展危险源辨识,班组安全管理水平持续提升。该班组以“八个零”“四个百分百”为安全管理目标,连续多年实现安全生产“零事故”,安全教育培训合格率等关键指标均达100%;在隐患排查治理方面,采取岗位自查、员工互查等方式,累计完成安全护栏等防护设施制作35件,提出安全小改小革4项、合理化建议8条。同时,严格落实新员工四级安全教育,确保特种作业人员全部持证上岗。

此次获评钢铁企业安全标准化示范班组,是该班组继2024年获得同类奖项后,在全国钢铁企业工会劳动保护工作联合会年会的再次获奖,体现了其在安全生产方面的扎实功底和突出成效。

在理论成果方面,方大特钢员工撰写的《安全不是一个人的事——构建全员参与的安全共同体》强调安全是员工、同事、企业和家庭的共同责任;《刚柔并济筑防线 人文聚力保平安——方大特钢劳动保护的实践与思考》总结出“预防为先、制度为纲、人文为魂、生态为基”的特色管理模式;《浅谈当前企业班组劳动保护工作面临的问题分析及探索》针对当前班组劳动保护工作中存在的问题,提出了落实制度、强化教育等具体建议。

作为民营企业,方大特钢工会认真贯彻落实上级工会部署,积极探索劳动保护工作新路径,持续创新“安康杯”竞赛活动形式,获评全国“安康杯”竞赛优胜及示范单位。(段文海)

## 靖安「我要上春晚」百姓大舞台绘就文明实践新图景

深秋的靖安县东门广场,灯火璀璨,掌声雷动。10月26日晚,2025靖安旅游文化节暨靖安生活节之“红耀初心,绿动全城——‘我要上春晚’百姓大舞台”总决赛在此上演。这不是专业演出,而是靖安百姓自己的文化盛宴——群众演、群众看、群众乐,全民参与的热情驱散了秋寒。

这方百姓舞台,生动诠释了激发全民族文化创新创造活力的深刻内涵——文化源泉在人民,发展活力需人民共享。

### 人人都是主角

“真没想到,普通百姓也能站上这么大的舞台。”手握季军奖杯,靖安县三爪仑乡乡间艺人刘加祥激动不已。他以原创歌曲《来靖安》打动全场。

这场始于5月海选的活动,依托遍布县、乡、村三级的新时代文明实践中心(所、站)开展。靖安打破传统局限,通过“线上+线下”海选,让田间地头、社区校园的文艺爱好者,包括民主党派成员、无党派人士中的文艺骨干,都有机会圆梦舞台。数百名爱好者历经多轮选拔,16个优秀节目脱颖而出。红色文化展演涵盖青春歌舞、韵味戏曲、铿锵朗诵等源自生活的节目,展现了靖安百姓的多才多艺和精神风貌,优秀作品将直通2026靖安县春节团拜会。

### 舞台联通城乡

“台上都是街坊邻里,感觉特别亲切。”观众李小梅的话道出了大家的心声。活动让群众从旁观者变为参与者、创造者,实现“全民参与、共享欢乐”。

这样的精彩不仅限于“春晚”。依托新时代文明实践阵地,靖安县正打通基层文化“最后一公里”,让群众成为主角,阵地真正“活”起来。遍布城乡的实践所(站)不仅是理论课堂、志愿服务站,更是百姓乐享文化的舞台。

### 惠民永不止步

文化为民,文化靠民,文化惠民,靖安县深谙此理。1至9月,依托县“三馆一站”文化阵地,靖安举办百姓大舞台、非遗进校园、“赣文轻骑兵”等系列文化惠民活动400余场,送戏下乡66场,服务54.3万人次。数字背后,是靖安县对文化惠民的不懈追求。

实施“四个100”文化导师下乡计划,围绕“艺启新程”帮扶,导师们的身影活跃在文化服务一线。他们不仅是文化的传播者,更是传承的播种人:下乡“送文化”,打磨《罗湾桥情》等本土节目,推动移风易俗;“种文化”扎根,开展非遗进校园、开设少儿合唱与舞龙舞狮公益班,为群众文化队伍赋能。从孩童到长者,全民艺术普及的春风助力实现“人人参与、人人享有”的目标。全县统一战线成员也积极参与其中,为文化资源的整合与下沉贡献智慧与力量。

从“我要上春晚”到日常连线的文化活动,靖安让文化惠民走近生活,让群众共享发展成果。(唐诗文)

## 赣州之窗

### 瑞金

## 聚焦“三化”建设 锻造纪检监察铁军

“通过系统学习,我更加清醒地认识到自身在业务能力、纪法素养等方面仍有短板。今后,我将持续加强学习,不断提升履职本领,争当纪检监察战线的业务尖兵。”日前,在参加纪检监察业务提升班学习后,瑞金市纪委监委干部刘启腾深有感触地说。

今年以来,瑞金市纪委监委以“三化”建设年行动为契机,深入推进干部队伍建设“一把手工程”,通过结构化优化、系统化培训与科学化考核,着力打造一支忠诚干净担当的纪检监察铁军,为推动纪检监察工作高质量发展提供坚强组织保障。

聚焦队伍结构优化,激发队伍内生动力。该市纪委监委坚持引进来与走出去并重,畅通干部“选育管用”全链条机制,持续优化队伍结构。今年以来,通过选调、招录等方式引进干部15人,推荐提拔、交流、晋升优秀干部18人,干部队伍形成良性循环;

优化内设机构和派驻机构设置,增设纪检监察室、派驻国企纪检监察组及医院、学校纪委等,推动编制资源向一线倾斜;积极探索“跟案+片区+巡察”三位一体培养模式,通过上挂锻炼、轮岗交流、老带新等方式,分批次选派年轻干部参与重大案件查办。目前,全市具有留置案件经历的纪检监察干部比例达56.25%,队伍专业化水平显著提升。

聚焦深化系统培训,锤炼过硬履职本领。为提升干部能力素质,该市纪委监委紧扣工作实际,将开展教育培训纳入干部队伍建设全过程,通过分级分类精准施训,聚焦文稿写作、巡察监督、纪检监察业务等五大核心能力,全面加强思想淬炼、政治历练、实践锻炼、专业训练,打造“能谈会写懂纪法”的纪检监察铁军。今年以来,已举办纪检监察业务提升班、综合协调文稿提升班、巡

察监督能力提升班、派驻课堂及乡镇(街道)夜校等专题培训45期,开展专题授课18场,累计培训干部1400余人次。培训注重理论联系实际,依托纪委会常委会会议、支部“三会一课”和主题党日等活动,既强化理论学习,又加强案例警示。

聚焦健全考核机制,树立鲜明实干导向。为充分发挥考核指挥棒作用,瑞金市纪委监委创新推行“三结合”考核机制——日常考核与年终考核相结合、定性评价与定量评估相结合、部门绩效与个人实绩相结合,科学设置了5大类14小项考核指标,确保考核精准聚焦、导向鲜明。同时,根据各部门职能特点,考核突出过程管理,对部门的考核侧重日常业务与重点任务完成情况;对干部个人的考核则聚焦工作实绩、日常表现与绩效成果,并强化岗位职责履行。(温中申 钟水旺)

### 定南

## 突出“多宣传” 提升公共就业服务

近年来,定南县“5+2就业之家”聚焦“用好”目标,重点突出“多宣传”,通过创新宣传方式,开展多元化就业活动,全力推动公共就业服务迈上新台阶。

创新宣传模式,推动服务零距离。社区联动常态化:在社区、网格点设立固定宣传点,持续开展就业政策宣传与岗位推送,确保“日日有宣传、月月有活动”。快闪招聘灵活化:结合元宵、端午等民俗活动,开展“情暖一老一小 欢乐共度元宵”“家政进社区 服务暖人心”等各类“快闪式”招聘28场,累计提供岗位4000余个,达成就业意向1800余个。赛事融合场景化:借助中甲联赛、“村BA”篮球赛等活动,传递就业服务温度,提升公众参与度。

拓展服务内容,实现服务全方位。社区联动常态化:遴选优质培训机构,开设电商直播、家政服务技能培训,为就业人员提技赋能,已累计培训学员756人次。职业指导“门诊室”:邀请资深HR、职业规划师、创业导师,提供“一对一”简历优化、面试辅导、创业咨询等服务,帮

助求职者拨开迷雾,找准方向。目前,已服务辖区群众6500人次。政策落地“直通车”:开展政策解读会、社区小课堂,宣传就业创业政策,确保政策红利应享尽享。目前,参与宣讲人数累计达7800人次,帮助辖区59户个体工商户申报创业担保贷款1160万元。

下一步,定南县将继续巩固“多宣传”活动成果,持续探索就业服务新模式、新路径,为促进高质量充分就业、服务县域经济社会高质量发展作出更大贡献。(周璐 钟思敏)

### 大余

## 多元化解商事纠纷 持续优化营商环境

“没想到,货款问题这么快就解决了。”近日,大余县一家钨矿加工企业负责人感慨道。该企业与供货商因货款结算产生争议,在大余县涉企纠纷调处中心的调解下,历经四轮协商,最终达成一致。这是大余县创新商事纠纷多元化解机制、高效服务企业的生动缩影。

今年以来,大余县积极探索商事纠纷调解服务新路径,全力优化营商环境,助力民营企业健康发展。大余县创新实施维权服务“1356”工作法,搭建一

站式涉企纠纷调解平台,在大余工业园区企业商协会设立法律维权服务联系点,整合司法机关、工业园区管委会和企业商协会三方力量,建立政企互动、诉求快处等五项机制,提供商事纠纷调解、便企诉讼等六大服务,实现涉企纠纷一站式受理、多渠道化解。

该县组建专业调解队伍,由大余县工商联推荐,聘请法律、金融等领域50余名专业人士担任调解员,并成立专业调解委员会,提升维权服务专业化水平。同时,优化工作流程,大

品等各项制度,全面提升公共机构节能管理水平。一方面,加强绿色采购和节能改造,推行无纸化办公,提倡“光盘”行动,引导干部职工养成简约适度、绿色低碳的生活方式;另一方面,依托世界地球日、全国低碳日等活动节点开展节能活动,将节能、节水、垃圾分类等内容纳入干部职工日常管理及培训体系,引导干部职工自觉节能、主动降耗。

成效印证实效。该局机关食堂通过安装节能灶具,有效降低能源消耗;推行无纸化办公后,纸张使用量减少三分之一;干部职工践行低碳出行方式,低碳节约蔚然成风。今年1至9月,该局公共机构人均综合能耗同比下降7.51%、单位建筑面积能耗同比下降5.5%,能耗指标实现全面下降。“公共机构是节能减排的重要阵地,我们必须扛起责任、当好标杆。”赣州市审计局相关负责人表示,将持续深化节能管理,以更高标准、更实举措推动绿色低碳发展。(黄建平 袁婧)

### 赣州市审计局

## 做足绿色文章 创建节约型机关

“光线足够,尽量减少开灯;人走电断,空调提前半小时关停。”每到用餐或者下班时间,赣州市审计局办公区的灯光都会调暗。这背后,是赣州市审计局以创建节约型机关为抓手,精打细算算盘,做足绿色文章,把公共机构节能写进制度、落到指尖的生动缩影。

“节能不是选择题,而是必答题。”赣州市审计局相关负责人介绍,该局结合工作实际,制定并实施公共机构节水、节水、节气和节约办公用品

品等各项规章制度,全面提升公共机构节能管理水平。一方面,加强绿色采购和节能改造,推行无纸化办公,提倡“光盘”行动,引导干部职工养成简约适度、绿色低碳的生活方式;另一方面,依托世界地球日、全国低碳日等活动节点开展节能活动,将节能、节水、垃圾分类等内容纳入干部职工日常管理及培训体系,引导干部职工自觉节能、主动降耗。

成效印证实效。该局机关食堂通过安装节能灶具,有效降低能源消耗;推行无纸化办公后,纸张使用量减少三分之一;干部职工践行低碳出行方式,低碳节约蔚然成风。今年1至9月,该局公共机构人均综合能耗同比下降7.51%、单位建筑面积能耗同比下降5.5%,能耗指标实现全面下降。“公共机构是节能减排的重要阵地,我们必须扛起责任、当好标杆。”赣州市审计局相关负责人表示,将持续深化节能管理,以更高标准、更实举措推动绿色低碳发展。(黄建平 袁婧)